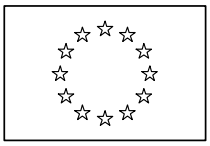
FR

(NdT : dans les légendes du graphique de l'annexe 2: "trendline" = tendance)



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 6 décembre 2001

DOCUMENT DE CONSULTATION DE LA COMMISSION

Une stratégie pour le service de traduction: perspectives pour 2002 et les années suivantes

FR

DOCUMENT DE CONSULTATION DE LA COMMISSION

Une stratégie pour le service de traduction: perspectives pour 2002 et les années suivantes

Table des matières

1. Introduction 4
1.1. Le programme de travail pluriannuel du SDT adopté en 1999 5
1.2. Les défis que doivent relever la Commission européenne et le Service de traduction 5
1.2.1. Mise en œuvre du multilinguisme: l'importance de la traduction 5
1.2.2. Nécessité d'adapter la taille et la structure du Service de traduction 6
1.2.3. Élargissement: le principal défi 6
1.2.4. La réforme 8
1.2.5. Maîtrise des coûts dans le contexte de la rigueur budgétaire 8
1.2.6. La qualité du message de la Commission 8
1.2.7. Nécessité d'une stratégie plus précise pour le Service de traduction 9
2. La situation actuelle du Service de traduction 9
2.1. Organisation 9
2.2. Effectifs 9
2.3. Méthodes de travail 10
3. Les efforts actuellement déployés pour améliorer l'efficience et la productivité du système de traduction 10
3.1. Critères de performance et évaluation comparative des performances 10
3.2. Amélioration du cadre opérationnel: la simplification des procédures 12
3.3. Maîtrise de la demande: une condition fondamentale 12
3.3.1. Besoins des clients: planification et établissement de prévisions 12
3.3.2. Recentrage sur les activités fondamentales de la Commission 13
3.3.3. Projet de facturation interne: mise en place et suivi 13
3.3.4. Maîtrise de la demande: groupe permanent de clients 13
3.4. Qualité des originaux 14

Annexes

1. Projections relatives à la production du SDT par groupe de langues, 1993-2008
2. Évolution de la productivité (graphiques)
3. Description des missions du SDT
4. Exemple de code de bonne pratique négocié par le Service de traduction et une DG
5. Tableau de catégorisation des documents
6. Systran - Profil des utilisateurs
7. Calendrier du programme d'action du SDT

DOCUMENT DE CONSULTATION DE LA COMMISSION

Une stratégie pour le service de traduction: perspectives pour 2002 et les années suivantes

1. INTRODUCTION

Le présent document a pour objet:

- de garantir que le Service de traduction (SDT) continuera, dans les années à venir, à répondre aux besoins de la Commission liés à son fonctionnement multilingue, en particulier dans la perspective de l'élargissement,

- d'atteindre cet objectif de la manière la plus efficiente possible, en améliorant la productivité et en maîtrisant la demande, et

- de présenter les avancées réalisées par le SDT dans ce domaine et les actions qu'il pourrait mettre en œuvre à l'avenir.

Par conséquent, un certain nombre de décisions politiques doivent être prises et les ressources nécessaires allouées.

Il convient de rappeler que la traduction est une activité intellectuelle exigeant un personnel hautement qualifié, en particulier pour les travaux hautement spécialisés et législatifs, qui représentent l'essentiel des activités de la Commission, ce qui devrait rester le cas dans l'avenir prévisible. Néanmoins, différents outils destinés à éviter les doubles emplois et à améliorer l'efficience donnent déjà des résultats, qui devraient se confirmer au fil du temps. Les meilleurs de ces outils complètent l'effort intellectuel du linguiste en prenant en charge les aspects "mécaniques" de la traduction, mais sans remplacer la composante humaine.

Les tendances à moyen terme qui caractérisent les activités de traduction de la Commission peuvent être résumées comme suit:

(1) une augmentation des besoins de traduction liée aux nouvelles obligations découlant du traité d'Amsterdam, au processus d'élargissement, à la mise en place de la Commission en ligne et au développement de la gouvernance européenne (dialogue renforcé avec les niveaux national, régional et local, ainsi qu'avec la société civile);

(2) une augmentation de la demande liée aux prochains élargissements de l'Union européenne (plus d'États membres et de nouvelles langues);

(3) un besoin accru d'assurance-qualité en raison du niveau d'externalisation déjà atteint ou envisagé;

(4) un marché de la traduction plus difficile, pour lequel la Commission se trouvera de plus en plus en concurrence sur le marché de la traduction externe avec de grandes entreprises multinationales, d'autres organisations internationales, voire de grandes agences de traduction;

(5) la rapidité de l'évolution des nouvelles technologies (par exemple, la traduction automatique), qui cependant ne devrait pas être suffisante pour absorber l'augmentation de la demande prévue pour la prochaine décennie.

1.1. Le programme de travail pluriannuel du SDT adopté en 1999

En avril 1999, la Commission a adopté un programme de travail pluriannuel pour le Service de traduction[1], dans lequel elle a défini des orientations politiques visant à mieux intégrer le SDT dans les travaux des services de la Commission impliqués dans la production de documents, à différencier le traitement des textes à traduire, à orienter les fonctionnaires linguistes sur les travaux présentant la plus forte valeur ajoutée pour la Commission et à adapter les effectifs et l'organisation futurs du SDT en vue du passage à un régime pouvant aller jusqu'à 23 langues officielles[2] après l'élargissement. Le présent document de consultation doit être considéré dans le cadre de la poursuite de la mise en œuvre de ces orientations.

1.2. Les défis que doivent relever la Commission européenne et le Service de traduction

À l'instar des autres institutions de l'Union européenne, la Commission doit dans l'immédiat relever un certain nombre de défis majeurs, parmi lesquels figurent la réforme interne, l'amélioration nécessaire des méthodes de travail et des procédures qu'elle implique, l'élargissement à venir et les conséquences d'une nouvelle approche de la gouvernance.

Dans tous ces domaines, il est essentiel que le message politique adressé aux citoyens d'Europe soit présenté d'une manière claire et convaincante, ce qui exige à son tour la reconnaissance de la nécessité de ne pas brider l'usage des langues nationales. Le multilinguisme est un droit démocratique des peuples d'Europe qui doit être préservé, comme le traité sur l'Union européenne l'a de nouveau confirmé.

1.2.1. Mise en œuvre du multilinguisme: l'importance de la traduction

Les institutions de l'Union, dont la Commission, accordent ainsi une très grande importance au respect du multilinguisme en Europe. Cependant, un certain nombre de facteurs influent sur la manière dont ce principe est respecté. La question linguistique est extrêmement sensible dans la plupart, si ce n'est dans l'ensemble des États membres et des pays candidats actuels. Ceci explique que l'on se soit jusqu'ici montré réticent à aborder cette question au niveau politique autrement que dans des termes très généraux, avec pour conséquence que la tâche consistant à fournir un soutien multilingue pour les obligations et les autres activités imparties par le traité sur l'Union est de ce fait souvent considérée comme une fonction purement administrative, plutôt que comme un élément essentiel du processus politique.

---

1 C(1999)927.

2 Allemand, anglais, bulgare, danois, espagnol, estonien, finnois, français, grec, hongrois, italien, letton, lituanien, maltais, néerlandais, polonais, portugais, roumain, slovaque, slovène, suédois, tchèque et turc.

En tant qu'institution investie d'une importante mission d'intérêt public en matière de multilinguisme, la Commission doit veiller, dans l'exercice de ses fonctions politiques fondamentales, à ce que ses propositions et décisions soient disponibles dans les langues officielles de l'Union. En même temps, comme cela est déjà le cas, cette obligation doit être appliquée d'une manière qui corresponde aux besoins réels. Il incombe au SDT de permettre à la Commission de s'acquitter de cette tâche, et de respecter les principes directeurs d'un service public fondamental, c'est-à-dire l'intégrité, l'indépendance, la qualité du service et la confidentialité. Cela suppose un service de traduction qui fixe lui-même les normes d'excellence tant pour sa propre production que pour les travaux qu'il sous-traite. Cela signifie essentiellement que la gestion du service doit reposer sur des principes d'assurance-qualité et d'efficacité par rapport aux coûts, les besoins réels étant définis de manière pragmatique et au cas par cas.

1.2.2. Nécessité d'adapter la taille et la structure du Service de traduction

À chaque élargissement de la Communauté, les autorités budgétaires ont accepté d'allouer à la traduction les ressources supplémentaires nécessaires. Néanmoins, pour veiller à ce que dans un contexte de rigueur budgétaire les activités fondamentales de l'institution soient dûment assurées au meilleur rapport coûts/efficacité possible, il convient d'adopter une approche plus systématique de la gestion de la production de documents multilingues. Cela va de l'élaboration du document original à la publication et à la diffusion auprès du lectorat visé, en passant par le processus d'édition, de traduction, de révision et de coordination des différentes versions linguistiques. Les institutions européennes, en particulier la Commission, le Parlement et le Conseil, doivent également aborder cette question d'une manière cohérente.

1.2.3. Élargissement: le principal défi

Le SDT est déjà parvenu à relever le défi des élargissements précédents, dernièrement avec l'adhésion de la Finlande, de la Suède et de l'Autriche en 1995. Cependant, les futurs élargissements sont sans précédent sur le plan linguistique (l'actuel scénario de travail du SDT prévoit jusqu'à dix nouveaux États membres et dix nouvelles langues). De surcroît, l'élargissement est presque imminent. Selon une estimation prudente fondée sur l'expérience des adhésions précédentes, la charge de travail actuelle du SDT devrait augmenter globalement de 8 % pour chaque nouvelle langue, soit une augmentation possible de 80 % pour la première vague.

Sauf si l'on envisage un changement au niveau de la politique linguistique et de l'organisation globale de la Commission, les besoins en personnel, en raison de la nature même de la traduction, augmentent mécaniquement pour chaque nouvelle langue officielle, quelles que soient les caractéristiques économiques ou autres du nouvel État membre.

Par conséquent, et eu égard au fait que chacune des trois langues de procédure exige en moyenne 50 % de ressources de plus que chacune des huit langues non procédurales actuelles, le coût de la traduction à la Commission (budget 2001: 220 millions d'euros) pourrait s'accroître de 80 % avec dix nouvelles langues non

procédurales[3], passant ainsi de 176 à 396 millions d'euros, ce qui représente 6 % des dépenses administratives hors pensions (soit 0,17 % du budget total) de 2001. Il convient aussi de faire observer que cette situation s'inscrit dans un contexte de progression tendancielle de la demande de traduction au sein de la Commission depuis ces dernières années (voir le graphique figurant à l'**annexe 1**). En outre, le SDT doit faire face à cette charge de travail accrue alors que ses effectifs diminuent, du fait, d'une part, de la nécessité de réserver des postes en vue de l'élargissement et, d'autre part, de la redistribution du personnel de la Commission destinée à améliorer la productivité globale.

La structure ou les pratiques existantes du SDT, comme celles de la Commission, pourront difficilement s'accommoder de l'accroissement attendu de la charge de travail. De nouvelles idées sont donc nécessaires, et les autorités budgétaires doivent reconnaître que quelles que soient les solutions trouvées, le maintien du multilinguisme dans l'Union aura un coût.

Plus précisément, les ressources humaines du SDT ont évolué comme suit au cours de ces quatre dernières années:

Date	**Direction de la traduction**		**Direction des ressources et autres**		**Nombre total de postes occupés**
	Effectifs LA	**Effectifs B et C**	**Effectifs LA**	**Effectifs A, B, C et D**	
1.1.1998	1 245	336	105	195	1 871
1.1.1999	1 233	340	86	190	1 849
1.1.2000	1 216	328	83	212*	1 839
1.1.2001	1 215	311	78	229*	1 833
1.11.2001	1 219	324	81	200*	1 826

* Y compris 18 huissiers depuis 2000.

Il existe trois moyens d'adapter les ressources nécessaires aux exigences des prochains élargissements:

- en réduisant le besoin global de nouvelles ressources en se recentrant sur les activités fondamentales et en réduisant ainsi la demande;
- en généralisant les meilleures pratiques au sein du SDT;
- en réalisant des économies grâce à des synergies interinstitutionnelles.

[3] 10 x 8 % étant donné que chaque langue non procédurale actuelle représente 8 % des ressources du SDT.

1.2.4. La réforme

Le SDT, comme les autres services de la Commission, reconnaît qu'un changement de mentalité est en train de s'opérer à la Commission en termes de service rendu aux clients et il adapte actuellement ses méthodes et procédures en conséquence. Cela exige une pleine participation de son personnel, qui doit être bien informé et motivé. Le SDT participe d'ores et déjà à la préparation du passage à la gestion et à l'établissement du budget sur la base des activités. En particulier, il est en train d'intégrer pleinement ses activités dans le programme Planification de l'agenda du Secrétariat général et utilisera le système IRMS pour gérer ses activités.

Il convient de souligner que la réforme aura certes des conséquences positives sur la mobilité, avec la suppression du cloisonnement entre postes d'administrateur et postes de linguiste, mais des mesures pourraient s'avérer nécessaires afin d'éviter les pertes de compétences au SDT.

1.2.5. Maîtrise des coûts dans le contexte de la rigueur budgétaire

La traduction de haute qualité coûte cher. Le coût total du SDT s'est élevé à 220 millions d'euros environ en 2001. Une ventilation détaillée de l'ensemble des coûts intervenant dans le processus de production a donné un coût moyen de 175,5 euros par page, toutes catégories de produits confondues (traduction, résumé, édition, etc.). Dans un contexte d'austérité et de rigueur budgétaires, il est essentiel de maintenir les coûts à leur niveau le plus bas, tout en préservant la qualité nécessaire pour répondre aux exigences de la Commission, ce qui signifie:

– confier les documents les plus importants, c'est-à-dire ceux qui sont issus des activités fondamentales de la Commission, à des traducteurs internes;

– réduire les demandes inutiles et le gaspillage de ressources qui en découle;

– offrir aux clients une gamme plus large de produits répondant à des critères d'assurance-qualité;

– améliorer la gestion globale des ressources en vue d'accroître la productivité;

– économiser des ressources en développant les synergies interinstitutionnelles.

1.2.6. La qualité du message de la Commission

Le SDT s'est toujours efforcé de maintenir un haut niveau de qualité linguistique en recourant à divers moyens: un recrutement efficace et rigoureux, une formation spécialisée, la mise au point d'outils de traduction et une approche cohérente de la révision des traductions internes et externes. Dans la perspective du doublement du nombre de langues, le contrôle et l'amélioration de la qualité des originaux ainsi que la concordance entre les nombreuses versions linguistiques d'un même document deviennent d'autant plus essentiels.

De plus, un grand défi s'annonce: il s'agira de veiller à ce que les communications électroniques de la Commission dans le cadre de la Commission en ligne soient de la meilleure qualité possible, afin d'utiliser avec le maximum d'efficience les moyens de télécommunications modernes et la Toile.

1.2.7. Nécessité d'une stratégie plus précise pour le Service de traduction

Le SDT ne pourra donc relever ces nombreux défis qu'en allant au-delà des orientations générales définies dans le programme pluriannuel de 1999 et en élaborant pour les prochaines années une stratégie associant le respect du principe du multilinguisme, une garantie de qualité des documents écrits produits dans les langues de l'Union, des méthodes de travail efficientes permettant de répondre au mieux aux besoins de traduction de la Commission, tant au niveau des délais que de celui de la qualité nécessaire et suffisante, et un ratio coûts/avantages optimal.

2. LA SITUATION ACTUELLE DU SERVICE DE TRADUCTION

Après avoir été une direction de la DG IX, le Service de traduction de la Commission est devenu une direction générale à part entière en 1989.

2.1. Organisation

Le SDT se compose actuellement d'une direction générale, à laquelle sont rattachées un petit nombre de fonctions consultatives, et de deux directions, l'une étant chargée de la traduction proprement dite, l'autre regroupant plusieurs fonctions d'appui essentielles. Les effectifs de ce service sont répartis entre **Bruxelles** (environ deux tiers) **et Luxembourg** (environ un tiers), bien que les deux directeurs soient affectés à Bruxelles.

La Direction Ressources et appuis linguistiques (RL) compte six unités qui ont chacune une fonction différente et ressemble à cet égard à la plupart des autres directions de la Commission.

La Direction de la traduction (TR) compte, quant à elle, six "groupes" thématiques, quatre à Bruxelles et deux à Luxembourg. Un "conseiller thématique" de grade LA3 est à la tête de chacun de ces groupes, eux-mêmes subdivisés en unités linguistiques à raison d'une unité par langue officielle, ce qui donne 66 unités opérationnelles, soit 11 par groupe thématique. Le statut des conseillers thématiques (LA 3) constitue un point faible de la structure et de l'autorité du service: ils sont responsables des traductions produites pour le compte de plusieurs DG et services et ont environ 200 personnes sous leurs ordres, voire plus. Bien qu'ils soient classés comme "conseillers", ils assument une responsabilité opérationnelle et hiérarchique de haut niveau qui devrait être dûment reconnue.

2.2. Effectifs

Comme cela a été indiqué, chaque groupe thématique compte onze unités traduisantes, soit une par langue officielle. Actuellement, le nombre de traducteurs par langue non procédurale (c'est-à-dire à l'exclusion du français, de l'allemand et de l'anglais, pour lesquels les effectifs sont plus importants) au sein de la Direction de la traduction à Bruxelles et à Luxembourg est en moyenne de 94, soit 16 traducteurs par unité. Si la structure actuelle était conservée, un élargissement à, par exemple, 21 langues entraînerait un passage à 21 unités par groupe thématique, soit un total de 126 unités traduisantes sous les ordres d'un seul directeur.

2.3. Méthodes de travail

L'informatisation massive et les investissements substantiels consacrés à la formation du personnel ont eu pour conséquence une transformation radicale des méthodes de travail du SDT.

Un changement important, adopté en 2001 dans la perspective de l'élargissement, consiste dans la "traduction aller-retour". Jusqu'à présent, les traducteurs de la Commission ont toujours traduit dans leur langue maternelle uniquement. Alors que les unités des langues non procédurales traduisent presque exclusivement à partir de l'anglais et du français, les traducteurs de langue anglaise et ceux de langue française doivent traiter des volumes importants à partir de toutes les langues de l'Union, ce qui constitue déjà un défi. L'arrivée de nouvelles langues ne pourra qu'accentuer la pression à laquelle ils sont soumis. À l'avenir, sur la base d'expériences encourageantes de traduction à partir du finnois, les traducteurs des nouveaux pays devraient être en mesure, pour les nouvelles langues, de traduire des textes venant de l'extérieur dans l'une des langues véhiculaires aux fins de leur utilisation par les DG et autres services, ce qui permettrait de mieux équilibrer les effectifs entre les unités allemandes, anglaises et françaises et les autres unités linguistiques.

La mise en place du télétravail sous différentes formes au sein du SDT doit faire l'objet, en 2002, d'un projet-pilote qui concernera jusqu'à 10 % de son personnel. Bien que l'intérêt de cette forme de travail soit sujet à controverse, il convient de l'essayer dans le cadre des activités de traduction de la Commission.

Il importera en particulier de généraliser les meilleures pratiques à l'ensemble des unités opérationnelles du SDT, ce qui suppose l'examen d'un certain nombre de questions, telles que la redéfinition du rôle du personnel d'appui de grade C (par exemple, l'abandon de la frappe des traductions pour le personnel LA au profit du prétraitement et du postalignement des traductions) et l'application généralisée des nouvelles technologies conformément aux meilleures pratiques que les unités horizontales d'appui doivent définir.

L'ensemble des considérations qui précèdent devront être prises en compte pour déterminer la taille des unités nécessaire pour répondre aux besoins du service.

3. LES EFFORTS ACTUELLEMENT DEPLOYES POUR AMELIORER L'EFFICIENCE ET LA PRODUCTIVITE DU SYSTEME DE TRADUCTION

3.1. Critères de performance et évaluation comparative des performances

La mesure de l'efficience et de la productivité dans une activité comme la traduction, qui implique la création d'un produit satisfaisant à un certain nombre d'exigences différentes, est particulièrement difficile. Compte tenu de la dimension intellectuelle de l'opération de traduction, le simple comptage des pages donne des résultats limités au niveau individuel, bien que ce système puisse être utile aux fins de la mesure globale des niveaux de production (voir ci-dessous).

Le Service de traduction est conscient de la nécessité de mettre au point et d'appliquer des indicateurs de performance dans ce domaine afin d'orienter les décisions destinées à améliorer la productivité globale. Un travail considérable a déjà été accompli en ce qui concerne la traduction externe, pour laquelle un groupe

interinstitutionnel travaille depuis un certain temps sur l'assurance-qualité et l'évaluation de la qualité (la qualité étant comprise dans son sens le plus large, c'est-à-dire la qualité nécessaire et suffisante). Les systèmes d'évaluation qui sont à l'essai vont de la simple fiche d'évaluation - avec un système de notation de 1 à 10 pour chaque traduction - à l'échantillonnage et aux mesures plus complexes de la qualité par rapport à la destination du document.

Dans le Service de traduction lui-même, l'évaluation comparative des performances n'est toujours pas très répandue. Au sein de la Commission, le premier critère appliqué par les services demandeurs est de loin, aux yeux des traducteurs, celui de la "livraison à temps", la qualité intrinsèque et la qualité nécessaire et suffisante de la traduction venant souvent au second plan. Des systèmes précis sont en place dans les bureaux du planning du SDT pour assurer le suivi des traductions et veiller, par exemple, à ce que les différentes versions linguistiques d'un même document soient remises simultanément au client. Les unités traduisantes s'efforcent de garantir le niveau de qualité requis en confiant les originaux le plus rapidement possible aux traducteurs spécialisés dans le domaine concerné, en utilisant les traductions des versions antérieures des documents comme références et en révisant avec soin les traductions des documents importants.

En outre, le SDT établit des statistiques mensuelles globales concernant:

– la charge de travail globale,

– le pourcentage de documents, par catégorie, pour lesquels le délai a été respecté,

– les effectifs par unité et par groupe thématique,

– la production et la productivité par unité traduisante.

Ces travaux se poursuivront parallèlement à ceux réalisés dans le cadre interinstitutionnel de la traduction externe. Cependant, dans son **plan annuel de gestion** pour 2002 et les années suivantes, le SDT prévoit des **indicateurs de performance** destinés à évaluer la qualité et à garantir une qualité professionnelle, qui tiendront compte de la notion de "qualité nécessaire et suffisante", de la rapidité et de la productivité. Des coefficients de coût seront affectés aux différents indicateurs afin de permettre une évaluation budgétaire des ressources nécessaires. À cette fin, une étude stratégique sera réalisée en vue de proposer des indicateurs de performance et des performances de référence, ainsi qu'une évaluation des procédures, des mécanismes d'allocation des ressources et des structures utilisés. Les conclusions de cette étude seront exposées dans le Plan annuel de gestion pour 2003.

D'une manière générale cependant, la production et la productivité globales sont mesurées au SDT en nombre de pages produites par rapport aux ressources humaines disponibles. Afin de limiter ces dernières, le SDT s'est efforcé de rationaliser sa production et a massivement investi dans les outils informatiques et la formation. Il en récolte à présent les fruits: sa productivité a progressé de 11 % en 2000 par rapport à 1999 et une nouvelle hausse de 2 % est prévue pour 2001 (voir les graphiques figurant à l'**annexe 2**). Il s'est fixé un objectif de 2 % pour 2002.

Par ailleurs, comme les performances doivent être mesurées en premier lieu par rapport à la satisfaction des demandeurs, le SDT effectuera à cette fin des sondages réguliers auprès des services opérationnels.

3.2. Amélioration du cadre opérationnel: la simplification des procédures

La communication à la Commission relative à la simplification du processus linguistique dans les procédures décisionnelles de la Commission (action 2 du plan d'action intérimaire sur la simplification) devrait fortement contribuer à améliorer de la maîtrise de la demande.

Le Service de traduction sera pleinement intégré dans le processus décisionnel, il sera propriétaire de sa production et en assumera la responsabilité.

Les avantages supplémentaires suivants sont attendus:

– une réduction du volume de traductions du fait que les versions intermédiaires des documents finalement mis au tiroir n'auront plus à être traduites, ce qui permettrait d'économiser jusqu'à 60 années-homme;

– une réduction globale de la longueur des documents (par exemple, les documents présentés à la Commission ne doivent pas dépasser 20 pages); si cette mesure était pleinement appliquée, il serait également possible d'économiser jusqu'à 170 années-homme;

– une partie des ressources ainsi libérées seront réaffectées pour accomplir des tâches visant à améliorer la qualité, la concordance multilingue et l'organisation des dossiers devant être soumis au Collège.

3.3. Maîtrise de la demande: une condition fondamentale

3.3.1. Besoins des clients: planification et établissement de prévisions

Le SDT est un service interne qui a pour mission de répondre aux besoins linguistiques de la Commission (voir la description actuelle des missions du SDT à l'**annexe 3)**.

Il est en contact régulier avec ses clients. C'est ainsi qu'ils peuvent examiner ensemble le flux des documents, mieux comprendre les priorités de la Commission et leurs priorités respectives et réfléchir aux possibilités de réduction de la demande.

Les réactions des clients sont généralement positives. Ils souhaitent obtenir plus d'informations pour pouvoir rationaliser leur demande. Certains tiennent à faire remarquer les économies qu'ils ont permis de réaliser en réduisant la longueur des documents ou le nombre des langues cibles, d'autres souhaitent recevoir plus de renseignements concrets du SDT sur les ressources affectées à la traduction de leurs documents. Les clients souhaitent également être mieux informés par le SDT au sujet des mesures systématiques prises pour améliorer la qualité des traductions externes.

Il n'en reste pas moins qu'actuellement le SDT ne parvient toujours pas suffisamment à faire comprendre à ses clients que d'autres priorités peuvent, parfois, être plus urgentes que les leurs. Il faut pour cela qu'il se réfère systématiquement à la stratégie politique annuelle de la Commission et aux nouvelles procédures de planification de l'agenda, qui relèvent du Secrétariat général, dont le rôle d'information des services de la Commission des priorités relatives est extrêmement important.

En 1998, le SDT a adopté un code de conduite en vue d'assurer une coopération efficace avec les services demandeurs (voir à cet égard, à l'**annexe 4,** l'exemple de

code de bonne pratique négocié par le SDT et une DG). Selon ce code, le SDT établit des prévisions régulières avec les services demandeurs, généralement sur une base trimestrielle. Il a également demandé à chacun de ses services clients de désigner un ou des correspondants chargés des questions relatives à la traduction.

L'un des points faibles du système actuel est que ces correspondants n'ont pas tous un statut leur permettant d'assumer les responsabilités nécessaires et d'engager leur service vis-à-vis du SDT. Une fixation efficace des priorités permettrait au SDT de mieux respecter les délais qui lui sont impartis.

Afin d'améliorer cette situation, le SDT renforcera donc le dialogue avec ses clients en réalisant une **enquête sur les besoins des clients** d'ici à la fin mars 2002.

3.3.2. Recentrage sur les activités fondamentales de la Commission

Le SDT a récemment établi un **tableau de catégorisation des documents** (voir l'**annexe 5)** sur la base de sa connaissance des demandes de traduction provenant des services opérationnels. Il ressort de l'analyse de ces catégories qu'un peu plus de 60 % de la charge de travail actuelle du SDT concernent des documents de six de ces dix catégories, soit des documents qui, pour des raisons d'**autonomie institutionnelle** ou de **confidentialité**, ou bien parce qu'ils sont de **nature législative** ou **technique**, doivent dans tous les cas être confiés à des traducteurs internes. Les discussions menées avec les services opérationnels laissent cependant penser que cette approche est trop limitée et trop mécanique, et qu'elle ne reflète pas suffisamment les activités fondamentales de la Commission (telles que la communication multilingue avec les gouvernements et les citoyens de l'Union européenne par le biais de publications et de communiqués de presse). Il convient donc de conserver une très grande souplesse et de préciser progressivement, avec le concours des clients, les activités fondamentales de la Commission.

3.3.3. Projet de facturation interne: mise en place et suivi

Dans le but de sensibiliser les services demandeurs à la question du coût réel de la traduction, le SDT a mis en place un système de facturation interne. Une évaluation de la phase-pilote de ce système, qui consiste dans la facturation virtuelle des traductions demandées par trois DG (REGIO, RTD et TREN), est en cours. Si la conclusion de cette évaluation est positive, la facturation interne virtuelle sera étendue à l'ensemble des services demandeurs en 2002. La facturation interne réelle devrait être mise en œuvre pour l'exercice 2003. L'objectif est de prendre le coût de la traduction en considération dans les projets de la Commission. Le SDT, quant à lui, tiendra compte des prévisions de demandes de traduction des services opérationnels. Si le Collège en décide ainsi, les ressources de la traduction pourraient également être affectées en fonction des priorités politiques.

Lorsque le budget sera véritablement établi sur la base des activités, on devrait aboutir à une situation dans laquelle tous les clients du SDT prévoiront leur demande de services de traduction dans le cadre de la procédure budgétaire annuelle.

3.3.4. Maîtrise de la demande: groupe permanent de clients

Comme la maîtrise de la demande doit faire l'objet d'un contrôle constant de la part du SDT et de ses clients, il convient de créer un cadre adapté. **Un groupe permanent réunissant les représentants du SDT et les représentants personnels**

des directeurs généraux des services opérationnels doit être créé pour contrôler la répartition initiale, l'allocation et l'utilisation des ressources de la traduction dans l'ensemble de la Commission conformément à la gestion sur la base des activités.

3.4. Qualité des originaux

La **qualité linguistique des originaux** est importante, en premier lieu, pour assurer leur clarté et, en second lieu, pour éviter le manque de fiabilité et les ambiguïtés dans les traductions. Cette qualité doit par conséquent être assurée par des éditeurs qualifiés en amont du processus de traduction, et des règles de clarté rédactionnelle doivent être adoptées, en particulier dans le domaine législatif. Le Service de traduction peut également offrir son assistance aux auteurs qui rédigent dans une langue étrangère. Pour ce faire, il faudrait que les services demandeurs reconnaissent l'existence ce besoin et que le Secrétariat général soutienne activement cette démarche.

Le **contrôle de la qualité** au sein du SDT sera renforcé, notamment en ce qui concerne:

– l'édition des originaux: le SDT peut en effet jouer un rôle essentiel dans ce domaine; il a d'ailleurs déjà pris des mesures en vue de créer un service d'édition;

– la concordance entre les différentes versions linguistiques des documents importants: cette fonction, déjà complexe avec 11 langues, devra être renforcée pour faire face à l'augmentation exponentielle de la difficulté avec un nombre de langues qui pourra à l'avenir être porté à 23. Le SDT peut s'acquitter de cette tâche - pour autant qu'elle soit bien située dans le circuit législatif - en réaffectant les ressources libérées du fait de la simplification des procédures (voir le point 3.2 ci-dessus).

3.5. Externalisation de l'activité de traduction

3.5.1. Traduction externe

Actuellement, 20 % du travail est effectué par des traducteurs externes sélectionnés sur la base d'appels d'offres.

L'une des conclusions que l'on peut tirer de l'étude sur l'externalisation réalisée avec l'aide d'un consultant indépendant, conformément aux recommandations du Peer Group, est que le SDT devrait s'efforcer **d'externaliser au maximum la traduction des documents non fondamentaux** (c'est-à-dire des documents qui ne sont pas indispensables aux activités fondamentales de la Commission et qui n'ont pas un caractère confidentiel, qui ne sont pas de nature législative ou qui n'exigent pas une connaissance détaillée de la terminologie et des pratiques internes).

L'objectif devrait être **de porter le taux d'externalisation des traductions à 30 % d'ici à la fin de 2005.** En fonction des traducteurs externes qualifiés disponibles sur le marché, une augmentation de ce pourcentage pourra être envisagée à l'issue de cette période.

Cependant, en raison des règles régissant l'adjudication des travaux de traduction, il est difficile d'obtenir une qualité constante ou de faire systématiquement appel à des traducteurs externes expérimentés. Malgré les conditions prévues dans les contrats-

cadres, il est encore fréquent que les critères de qualité applicables aux contractants externes ne soient pas respectés, d'où la nécessité constante de contrôler la qualité des traductions extérieures et de les réviser, ce qui mobilise d'importantes ressources internes.

Des modifications précises s'imposent pour permettre une sélection et une utilisation plus souples et plus efficaces des contractants externes, par exemple grâce à des contrats-cadres garantissant aux contractants un nombre minimal de pages par an. Sachant que le ratio des coûts de la traduction interne et de la traduction externe est d'environ 2 pour 1, des économies supplémentaires devraient être possibles, à condition que les améliorations nécessaires soient apportées à la gestion des traductions externes.

En outre, certains marchés sont proches de la saturation, ou sont encore loin d'être suffisamment développés (ce sera probablement le cas dans certains pays candidats). En raison de ces contraintes, d'autres options doivent être envisagées.

3.5.2. Antennes

À titre de mesure transitoire, destinée à accompagner l'élargissement et à éviter les problèmes liés à un recrutement immédiat de tous les fonctionnaires LA nécessaires pour chaque nouvelle langue, la création d'**antennes de traduction** dans les pays candidats, à l'instar de ce qui a été fait lors du dernier élargissement, est actuellement à l'étude. Un recours à des agents contractuels pourrait être envisagé.

Ces antennes pourraient traiter des documents non fondamentaux, dans une proportion allant jusqu'à 20 % de la charge de travail dans chaque langue cible, et autoriseraient une certaine flexibilité dans l'utilisation des ressources du SDT dans le contexte de l'élargissement.

3.6. Coopération interinstitutionnelle

3.6.1. Le Comité interinstitutionnel de la traduction, un organe de coordination

Le SDT est membre à part entière du Comité interinstitutionnel de la traduction, qui réunit les hauts responsables des différents services de traduction des institutions de l'Union (ainsi que du centre de traduction de Luxembourg). Ce comité doit remettre un rapport intérimaire d'ici à janvier 2002 et un rapport final en mars-avril 2002 sur les possibilités de resserrement des liens de coopération entre institutions en matière de traduction, notamment dans la perspective de l'élargissement. Parmi les domaines dans lesquels un développement des synergies pourrait permettre des économies intéressantes figurent notamment la traduction externe (sélection des contractants et gestion de la qualité), la formation linguistique et le recrutement en vue de l'élargissement, les bases terminologiques et les nouvelles technologies.

Une base de données terminologique interinstitutionnelle (IATE) sera opérationnelle à partir de 2003 sur la base d'une enveloppe budgétaire spécifique.

3.6.2. Le rôle spécifique de la Commission

Chaque institution effectue un travail de recherche documentaire et terminologique, mais c'est à la Commission, en tant qu'auteur des documents à la base du processus législatif, qu'incombe l'essentiel de cette tâche. Ces travaux préparatoires mobilisent

des ressources considérables au SDT et dopent en même temps la productivité des autres institutions.

3.7. **Outils technologiques**

3.7.1. *Des outils modernes d'aide à la traduction et à la gestion des traductions*

Le SDT continuera de recourir systématiquement aux **outils modernes de traduction.** Il s'efforce de tirer le meilleur parti de l'atout considérable que représentent les compétences de ses traducteurs humains, en associant celles-ci aux puissantes capacités de traitement linguistique des nouveaux outils informatiques d'aide à la traduction. Une meilleure intégration de ces outils dans l'environnement informatique des traducteurs permettra d'améliorer considérablement le rendement.

Les principaux outils d'aide à la traduction actuellement disponibles sont les suivants:

- "Translator's Workbench" (TWB) est un programme commercial permettant de créer et d'utiliser des "mémoires de traduction" qui contiennent des phrases en langue source et en langue cible. Si une phrase a déjà été traduite, le TWB peut l'extraire de la mémoire et l'insérer dans la traduction.

- EURAMIS II est une mémoire centrale partagée mise au point par le SDT pour préparer et prétraiter les documents destinés à être traduits avec le TWB. Elle permet aussi de demander des traductions automatiques, d'établir (à partir de textes) et de traduire des listes terminologiques, ainsi que de retrouver des titres déjà traduits dans CELEX.

- La reconnaissance vocale devrait améliorer le rendement des traducteurs qui dactylographiaient eux-mêmes leurs traductions. Elle permet aussi aux traducteurs qui pratiquaient la dictée traditionnelle d'utiliser les outils de traduction informatiques. Un projet pilote a été mené avec succès, 65 installations sont actuellement en service et l'équipement nécessaire sera progressivement fourni à 200 autres traducteurs travaillant dans les langues dans lesquelles le système est suffisamment performant (actuellement 5 langues sur 11).

- SDTvista est un système d'archivage électronique de tous les documents traduits, qui permet d'effectuer des recherches en texte libre.

- SG Vista est une base contenant les documents officiels en cours d'adoption ou déjà adoptés par la Commission et les autres institutions.

- CELEX est un recueil électronique contenant toute la législation de l'UE.

- EUR-Lex propose une version en ligne des Journaux officiels récents, ainsi que des traités, de la législation en vigueur, d'une partie des actes préparatoires et de la jurisprudence communautaires.

- Eurodicautom est une base de données terminologique dans toutes les langues officielles et dans quelques autres langues.

- Multiterm contient la terminologie recueillie au niveau local qui n'a pas encore été introduite dans Eurodicautom.

- Jiamcatt est une base terminologique internationale à laquelle participent de nombreuses autres organisations internationales.

- SdTdoc est la bibliothèque virtuelle du SDT.

En outre, le SDT utilise des outils de gestion des traductions:

- Poetry et WinSuivi permettent de gérer les flux de traductions. Le SDT projette de développer des interfaces dotées d'applications centrales, notamment Greffe 2000.

- StatSuivi fournit des statistiques sur la production et la charge de travail.

- Circa est un système d'accès décentralisé aux documents, dont le SDT pourrait envisager de faire un usage plus étendu.

3.7.2. Internet

L'utilisation des ressources d'Internet à des fins de terminologie et de recherche a progressé de façon considérable, et pas seulement parmi les traducteurs. Cette ressource universelle a en fait tendance à concurrencer les méthodes de recherche terminologique et documentaire traditionnelles. Le SDT a choisi d'axer sa stratégie de développement interne vers un usage optimal de cet outil, afin de pouvoir concentrer ses propres efforts sur la terminologie communautaire.

L'adoption du multilinguisme total pour le projet **EUROPA 2** est une priorité et constitue un défi majeur, qui nécessitera une analyse approfondie et des ressources suffisantes en termes de développement.

Dans le cadre de ce projet, le SDT entend se donner pour priorité de définir des spécifications et des méthodes de travail pour l'élaboration de sites multilingues, et d'étudier les logiciels disponibles sur le marché pour trouver les mieux adaptés.

La gestion de plusieurs versions linguistiques d'un même site exigera une révision des méthodes de travail actuelles et l'adoption de nouveaux outils plus efficaces et de nouveaux formats d'édition électronique (XML, Unicode).

Le SDT réfléchira à la création éventuelle d'un système, basé sur Internet, qui permettrait aux clients de faire part de leurs réactions concernant la qualité des traductions.

3.7.3. Innovations et tendances du marché des technologies informatiques

Comptant déjà parmi les services de la Commission qui recourent le plus à des outils informatiques structurés, le SDT doit se tenir au fait des innovations, afin d'être toujours plus efficient.

Le SDT continuera aussi de prospecter systématiquement le marché à la recherche de technologies nouvelles adaptées à ses besoins.

3.7.4. Traduction automatique

Nombreux sont ceux qui pensent que la traduction automatique peut couvrir une grande partie des besoins de la Commission en matière de traduction. Or, les systèmes de traduction automatique atteignent leur efficacité maximale lorsque la

structure et le contenu de la langue source sont complètement standardisés. Une telle standardisation ayant peu de chance d'être acceptée pour la rédaction des documents internes, le système de traduction automatique de la Commission, qui est géré par le SDT, a certes sa place dans la production de traductions à des fins d'information mais, pour des raisons liées à la qualité des couples de langues disponibles, il ne constitue pas une option réaliste pour la production de documents finaux.

Toutefois, ce système, que le SDT finance sur son propre budget, restera librement accessible à l'ensemble des services de la Commission et des institutions et autres organes de l'UE.

Systran couvre actuellement 18 couples de langues de l'UE, constitués à partir de cinq langues sources vers huit langues cibles. Le profil des utilisateurs est présenté de façon succincte à l'annexe 6.

La demande relativement forte dont font l'objet les couples français-espagnol et anglais-espagnol au SDT s'explique essentiellement par deux facteurs:

- un résultat d'une qualité relativement prometteuse dès le départ,

- l'engagement pris par des fonctionnaires LA et C du SDT d'utiliser le système et d'assurer un retour d'information pendant un certain nombre d'années.

Fort de cette expérience, et après une évaluation appropriée, le SDT pourrait concentrer les investissements consacrés à Systran sur les combinaisons linguistiques à forte valeur ajoutée (par exemple aux combinaisons de langues de la même famille) et adapter le nombre des traducteurs dans les langues cibles concernées s'il constate une amélioration globale de la productivité.

3.7.5. Investissements technologiques (prévus au niveau interinstitutionnel)

Le SDT présentera d'ici la fin mars 2002 un **plan triennal d'investissement dans l'innovation,** comportant une indication détaillée des coûts et des gains de productivité escomptés.

3.7.6. La "Commission en ligne"

Le SDT s'est engagé en faveur du projet **"Commission en ligne"** pour plusieurs raisons: au niveau politique, il a un rôle essentiel à jouer en vue d'assurer une bonne communication avec le citoyen, les États membres et les autres institutions de l'UE. Le comité directeur du projet coordonnera tous les groupes participant au développement informatique. Par souci de réalisme, cependant, il importe de préciser que le projet "Commission en ligne" et l'élaboration interactive des politiques entraîneront une augmentation sensible des besoins de traduction; il faudra par exemple traduire plus tôt, et dans toutes les langues, les textes soumis à la consultation publique, ainsi que les réactions du public et de la société civile aux consultations ("dispositif de réaction rapide"). Le SDT doit déjà traduire des sites web multilingues et utiliser de nouveaux formats de documents.

De nombreux textes provenant de l'extérieur de la Commission et envoyés à la traduction ne sont encore fournis que sur papier, ce qui empêche leur bon archivage et l'emploi d'outils informatiques. Tous les documents sources devraient être envoyés au SDT sous forme électronique, selon les meilleures pratiques de la Commission en

ligne. Cette évolution exigera la coopération de tous les services utilisateurs à l'intérieur de la Commission et devrait être facilitée par le programme IDA.

3.8. Autres aspects

3.8.1. Formation

Les compétences du personnel du SDT doivent être constamment actualisées, notamment en ce qui concerne l'acquisition des langues officielles existantes et à venir, sans oublier évidemment les technologies et matières nouvelles, ainsi que les compétences informatiques. Un plan de formation global a été adopté et est en cours d'application. Le bon équilibre entre formation et traduction doit être défini en fonction des besoins concrets.

3.8.2. Orientation et mobilité professionnelles

Il s'agit là d'un élément fondamental du programme de réforme, et le SDT a déjà nommé à cet effet un conseiller d'orientation professionnelle. D'autres ressources pourraient être nécessaires.

3.8.3. Audit interne

Dans le cadre de la mise en oeuvre du programme de réforme, une unité d'audit interne a été créée, conjointement avec le Service commun "interprétation-conférences"; elle a débuté ses travaux par l'élaboration d'un programme de travail pour la période allant de novembre 2001 à juin 2002. Il sera tenu compte, lors de l'élaboration du plan de gestion annuel et de la déclaration que doit prononcer le directeur général en mai 2002, de la mise en oeuvre des orientations tracées dans le présent document de consultation.

4. CONCLUSIONS

4.1. Effectifs

Jusqu'à la phase finale des négociations sur l'élargissement, il sera difficile de définir précisément les effectifs requis par les nouvelles langues. Dans le rapport transmis au SDT le 10 janvier 2001, la task-force interinstitutionnelle chargée d'étudier les aspects administratifs de l'élargissement a proposé une estimation des effectifs supplémentaires nécessaires pour chacune des nouvelles langues, à savoir: 62 LA, 15 postes dans les autres catégories et 20 agents contractuels dans les antennes des nouveaux États membres. À la lumière de ces estimations, les besoins linguistiques ont été examinés lors de réunions budgétaires bilatérales. Ces réunions ont permis d'évaluer les besoins concrets à 110 ETP (équivalent temps plein) par nouvelle langue. Ce chiffre global devrait couvrir l'ensemble des effectifs nécessaires aux unités de traduction, aux fonctions d'appui, aux antennes et à la traduction externe.

Actuellement, les ressources humaines du SDT se répartissent comme suit (moyenne):

Communauté linguistique	Fonctionnaires LA	Fonctionnaires C	Fonctionnaires A et B

Langues procédurales	156	57	5
Langues non procédurales	106	38	5

L'expérience des élargissements antérieurs montre que la charge de travail du SDT augmente de 8 à 10 % dans l'année qui précède un élargissement. Ce facteur important devra être pris en compte lors de l'élaboration de l'avant-projet de budget pour 2003.

La taille des unités pourrait aussi être adaptée en fonction des capacités du marché de la traduction externe, lesquelles varient considérablement d'une langue à l'autre. Le marché est par exemple atomisé et désorganisé pour certaines langues, de sorte qu'il est difficile de trouver les meilleurs traducteurs. C'est apparemment le cas dans la plupart des pays candidats. Dans certains pays, le marché est dominé par de gros contractants en mesure de proposer un large éventail de langues et de produire des volumes importants. Toutefois, cette domination se double souvent d'une absence de garantie de qualité: les indépendants fournissent généralement de meilleures traductions.

L'informatisation du Service de traduction a permis de réduire le ratio secrétaires/traducteurs de 1 pour 2,5 dans les années 1980, à 1 pour 4 actuellement. Les traducteurs tapant de plus en plus souvent leurs documents eux-mêmes, le nombre et le rôle des secrétaires évoluent. Les secrétaires participent de plus en plus à la préparation des documents. Pour les traductions demandées dans plusieurs langues, des équipes de prétraitement, dans chaque groupe thématique, se chargent d'aligner et de retrouver des traductions existantes, de préparer les textes pour le TWB et de rechercher les documents de référence. Des secrétaires assurent aussi ces fonctions, ainsi que les contrôles de formatage LegisWrite et autres, au sein des unités de traduction.

L'équilibre général des effectifs entre unités d'appui et de traduction sera réexaminé en 2002. Le but sera d'utiliser au maximum les LA pour la traduction et de mettre l'accent sur les postes B dans la direction Ressources et appuis linguistiques.

À la lumière des considérations qui précèdent, les ressources nécessaires au Service de traduction pour chaque nouvelle langue officielle peuvent être estimées comme suit:

A Extrapolation de la situation actuelle	B Projection basée sur la nouvelle approche
Fonctionnaires LA: 106 (dont 12 dans les unités d'appui)	Fonctionnaires LA: 65 (dont 5 dans les unités d'appui)
Contractants externes: 16 (ETP)	Contractants externes: 20 (ETP)
Fonctionnaires A, B, C et D: 43 (dont 19 exerçant des fonctions d'appui)	Fonctionnaires A, B et C: 25 (dont 10 exerçant des fonctions d'appui)
TOTAL: 165	TOTAL: 110

(dont 31 exerçant des fonctions d'appui)	(dont 15 exerçant des fonctions d'appui)

Les prévisions d'évolution de la demande seront prises en compte au moment d'évaluer les besoins en effectifs et en ressources dans le cadre des procédures budgétaires. Toutefois, les différentes mesures décrites ci-dessus et l'adoption de nouvelles règles internes devraient améliorer la productivité et réduire la demande de ressources supplémentaires. Cette approche sera appliquée de manière graduelle.

4.2. Structure du SDT

Les nombreux défis que doit relever le SDT appellent un renforcement de sa structure administrative. La création d'une **direction supplémentaire à Luxembourg** devrait être envisagée. La possibilité de créer une **deuxième direction de la traduction à Bruxelles** pourrait aussi être étudiée. Par ailleurs, en raison du développement de l'externalisation et de la création possible d'antennes, les différentes unités linguistiques vont probablement se réduire progressivement; une rationalisation de la structure thématique devrait donc être entreprise en temps utile, afin que les unités conservent un effectif suffisant pour fonctionner. Il devrait être tenu compte de la nécessité de maintenir l'équilibre convenu entre les sites de Bruxelles et de Luxembourg, qui est actuellement de deux tiers à Bruxelles et un tiers à Luxembourg, comme indiqué plus haut. Dans ce contexte, une adaptation de la structure du SDT devrait refléter les changements généraux apportés à la structure de la Commission, tels que ceux liés à la mise en place d'une structure à trois piliers par le traité d'Amsterdam.

5. PROPOSITION SOUMISE A LA COMMISSION

La Commission est invitée à adopter le présent document afin de pouvoir engager une concertation avec les OSP et la finaliser d'ici la mi-février. M. Kinnock est invité à proposer une version finale pour adoption par la Commission.

Le Service de traduction devrait mettre en oeuvre une stratégie visant à fournir un service de qualité de la manière la plus rentable. Cette stratégie tiendra pleinement compte de l'objectif consistant à satisfaire aux exigences du multilinguisme, tout en répondant aux besoins concrets. À cet effet, le SDT devrait notamment:

– renvoyer, dans les délais requis, toutes les versions linguistiques des textes nécessaires au travail législatif des DG, afin que la Commission puisse respecter ses obligations;

– poursuivre l'élaboration d'une **politique axée sur le client**, en définissant progressivement les documents qui ont trait aux activités fondamentales de la Commission, à partir d'une catégorisation des documents et des indications données par les clients, et notamment d'une enquête sur leurs besoins; définir des critères précis d'assurance-qualité;

– se conformer aux procédures et aux méthodes de travail qui seront adoptées dans le cadre des mesures de simplification au sein de la Commission;

– se doter d'un système de facturation interne d'ici à l'exercice budgétaire 2003;

– élaborer, conjointement avec les clients, un mode de gestion sur la base des activités;

– gérer son enveloppe budgétaire de manière à permettre une allocation souple des ressources, notamment en utilisant au maximum la traduction externe pour les documents n'ayant pas trait aux activités fondamentales de la Commission; réexaminer l'équilibre des effectifs entre unités de traduction et unités d'appui; mener une étude afin de définir le système d'évaluation comparative le mieux adapté pour mesurer la productivité globale;

– mettre au point un plan pour la création d'antennes locales dans les pays candidats;

– examiner (conjointement avec les services de traduction des autres institutions de l'UE) les moyens d'économiser des ressources grâce à des synergies de fonctionnement;

– définir un plan triennal pour l'investissement dans l'innovation;

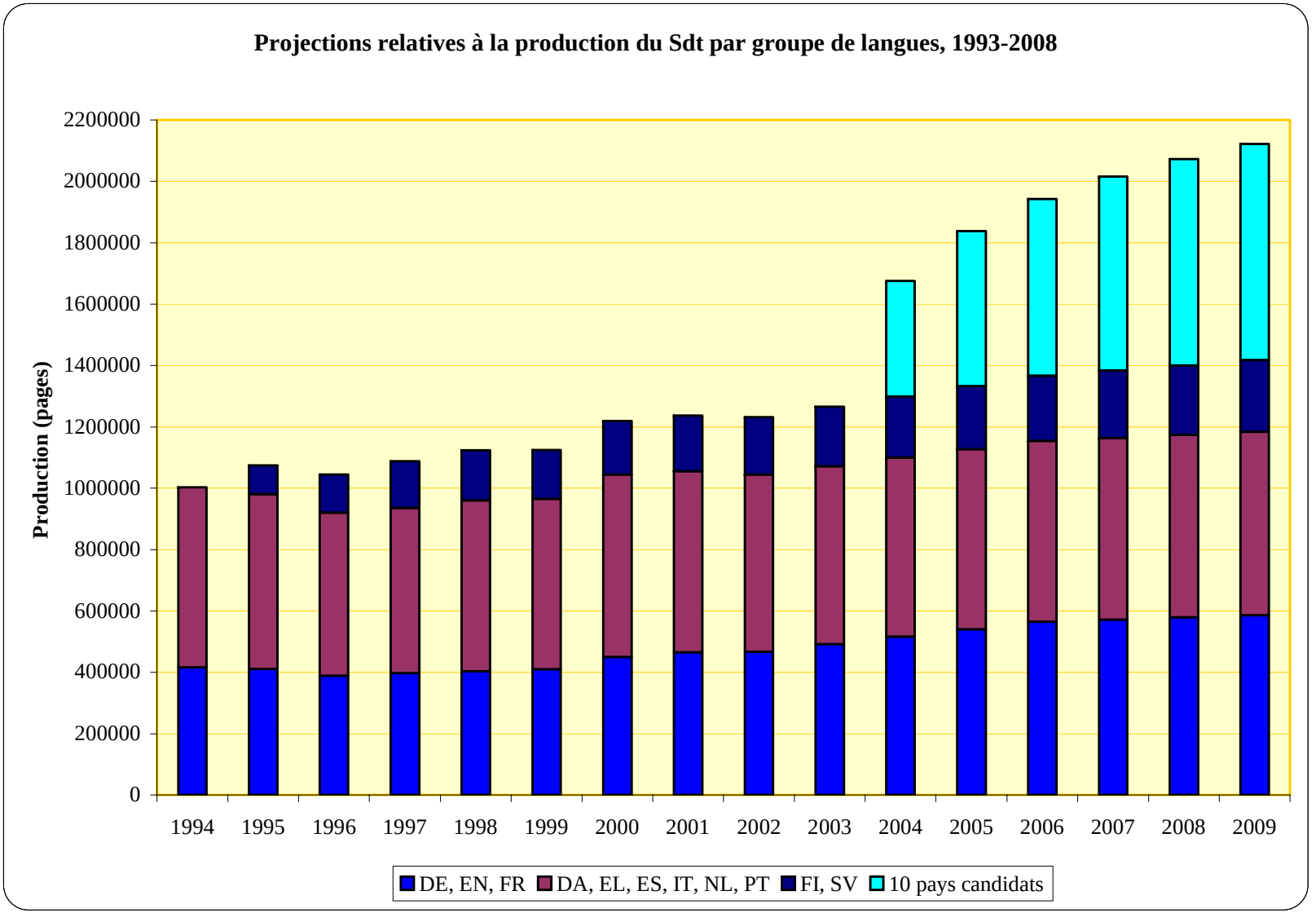
– proposer un réaménagement de sa structure qui tienne compte des considérations reprises dans le présent document, et en particulier de la nécessité d'assurer un équilibre approprié des effectifs entre Bruxelles et Luxembourg et de renforcer l'autorité hiérarchique de la direction du service.

Le calendrier proposé pour ces mesures est reproduit à **l'annexe 7.**

En ce qui concerne les DG et les autres services de la Commission desservis par le SDT, la Commission soutient la mise en oeuvre, avec l'aide du Secrétaire général, d'une politique de maîtrise de la demande, axée sur les objectifs suivants:

– assurer le respect du mode d'organisation que la Commission aura adopté, dans le cadre de la simplification des procédures, en vue de discipliner et de rationaliser la production de documents, et notamment des règles limitant la longueur des documents selon leur destination;

– définir des règles sur le nombre de versions linguistiques requises pour chaque catégorie de document dont la Commission demande la traduction.

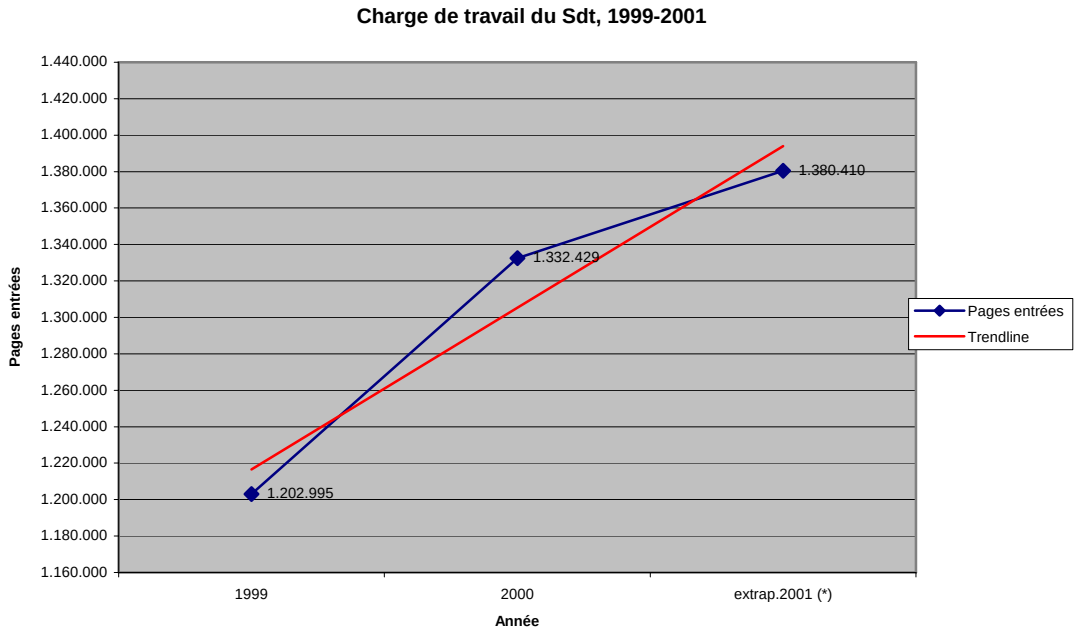

Projections relatives à la production du Sdt par groupe de langues, 1993-2008
Production (pages)
2200000
2000000
1800000
1600000
1400000
1200000
1000000
800000
600000
400000
200000
0
1994
1995
1996
1997
1998
1999
2000
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
DE, EN, FR
DA, EL, ES, IT, NL, PT
FI, SV
10 pays candidats

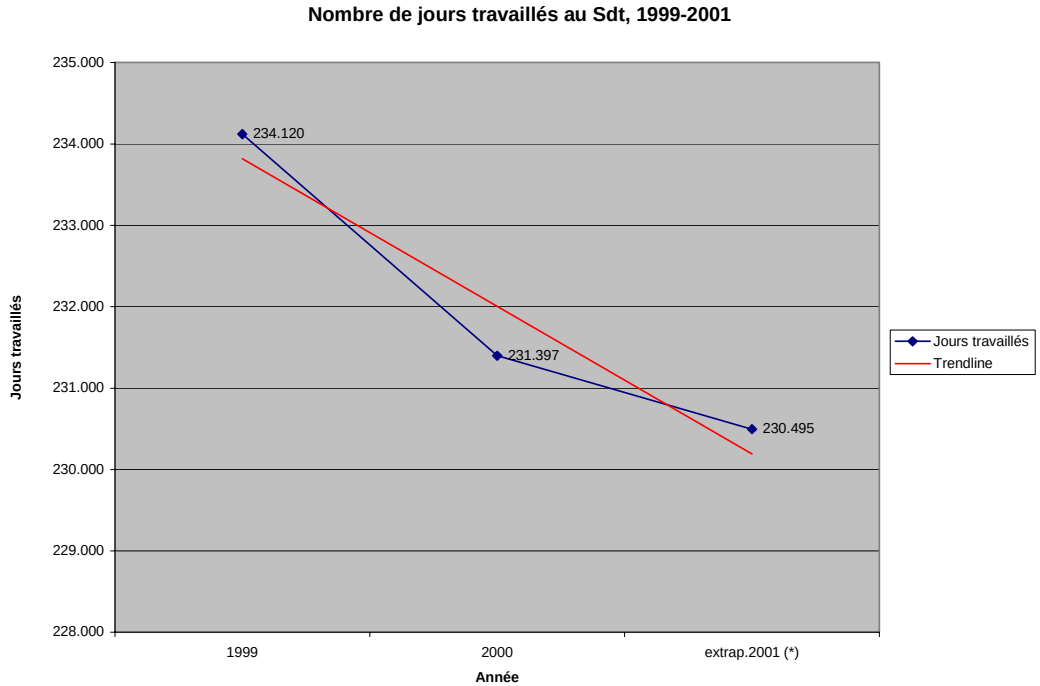
Annexe 1

Annexe 2

Évolution de la productivité (graphiques)

(NdT : dans les légendes: "trendline" = tendance)





Annexe 3

Description des missions du SDT

(approuvé par M. Kinnock et envoyé au Secrétariat général en janvier 2000)

Le Service de traduction

La **mission** principale du Service de traduction est de permettre à la Commission de satisfaire à ses obligations et à ses besoins juridiques et politiques quant aux langues dans lesquelles elle doit assurer une communication écrite, et ce de la manière la plus efficace et la plus rentable possible.

Le SDT est un **service interne,** qui reçoit des demandes de traduction directement des services opérationnels et horizontaux de la Commission. Pour cette raison, le Service de traduction ne décide pas seul de l'origine, de l'ampleur, du contenu, du calendrier ou du degré de priorité des tâches qu'il doit effectuer. Ces questions dépendent des missions et des programmes de la Commission et de ses services et sont généralement réglées lors de discussions bilatérales avec les services demandeurs. Dans la plupart des cas, il n'y a pas de doute concernant le régime linguistique applicable à un document et le nombre de versions linguistiques que doit par conséquent produire le Service de traduction. Parfois, cependant, ces points doivent être discutés et négociés avec le service demandeur et (dans certains cas) avec les autorités centrales de la Commission (cabinet du président, Secrétariat général).

Il est donc important de rappeler que le Service de traduction, bien que n'étant pas lui-même directement investi d'une mission politique, prend nécessairement **part aux tâches politiques et législatives** des services opérationnels de la Commission et qu'il doit s'adapter à leurs méthodes et à leur rythme de travail. En d'autres termes, la production du Service de traduction est un élément essentiel de la production des services opérationnels.

La majeure partie du travail est effectuée par des **traducteurs internes:** les tâches qui ne sont pas confidentielles, urgentes ou très techniques sont confiées à des traducteurs externes, qui sont rémunérés sur un budget géré par le Service de traduction.

Outre la traduction proprement dite, le Service de traduction fournit ou participe à la fourniture **d'autres services**, tels que l'édition et le résumé de documents originaux ou l'élaboration d'outils linguistiques et électroniques qui sont mis à la disposition, non seulement de ses traducteurs, mais aussi de toute la Commission (citons par exemple la traduction automatique, la base de données terminologique Eurodicautom et d'autres bases de données telles que SdTvista et CELEX).

Une tâche supplémentaire importante qui lui incombe actuellement consiste à préparer la couverture des besoins linguistiques que devraient impliquer les **élargissements à venir.** Des traducteurs suivent déjà des formations intensives couvrant plusieurs langues des pays candidats.

Le Service de traduction joue également un rôle actif dans la **coopération interinstitutionnelle,** en tant que membre du Comité interinstitutionnel de la traduction (appels d'offres communs pour les traducteurs et les outils informatiques externes, concours de recrutement communs). Son directeur général est président de plein droit du conseil d'administration du centre de traduction de Luxembourg, qui dessert les organismes et agences décentralisés.

Annexe 4

Exemple de code de bonne pratique négocié par le Service de traduction (Groupe thématique.....) et la Direction générale.....

La Direction générale....., représentée par M....., Directeur général,

et le Groupe thématique..... du Service de traduction, représenté par son Conseiller thématique, M.....,

sont convenus de ce qui suit:

1. Pour assurer une cohérence dans l'envoi et le traitement de ses demandes de traduction, la DG..... désigne une personne de niveau adéquat pour remplir la fonction de correspondant de la traduction. Le correspondant de la traduction veille à ce que les demandes de traduction soient justifiées, que le nombre de pages ne dépasse pas les besoins (les documents destinés aux réunions de la Commission, par exemple, ne doivent pas dépasser 20 pages), que le degré de priorité relatif soit indiqué au Groupe thématique..... et que le traitement linguistique demandé soit approprié.

   Le Groupe thématique..... fournit au correspondant de la traduction de la DG..... tous les renseignements relatifs aux services que peut offrir le Service de traduction et lui indique à quelles conditions il peut répondre à ses demandes.

2. Le correspondant de la traduction communique tous les trois mois au Groupe thématique..... des prévisions concernant les traductions que la DG..... est susceptible de lui demander au cours des trois mois suivants. Ces prévisions indiquent, le plus précisément possible, la longueur et la destination des documents, les dates probables d'arrivée et les délais de renvoi souhaités, ainsi que les langues requises et la langue de l'original.

   Le Groupe thématique..... informe le correspondant de la traduction de la DG....., dès que possible, des problèmes qu'il pourrait éventuellement rencontrer dans le traitement de ces demandes. Le correspondant de la traduction et le Conseiller du Groupe thématique..... s'entendent sur le volume indicatif global des demandes à traiter par le Groupe thématique durant la période concernée.

3. Le Groupe thématique..... indique à la DG..... au début de chaque mois, le nombre de pages traduites pour elle au cours du mois précédent, tant en interne que par des traducteurs free-lance, ainsi que leur coût exprimé en mois/homme. La DG..... veille à ce que ces informations soient diffusées à tous ses services.

4. Le Groupe thématique..... et la DG.....organisent des réunions périodiques d'information mutuelle sur les dossiers importants, ainsi que des réunions techniques sur des documents spécifiques. Le Conseiller du Groupe thématique..... est invité, lorsque les circonstances s'y prêtent, à participer aux réunions périodiques de coordination de la DG....., afin d'informer la hiérarchie de la DG..... de la situation en matière de traduction.

5. Le Groupe thématique..... et la DG..... s'engagent à traiter toutes les demandes de traduction et autres demandes conformément au "Mode d'emploi succinct" et au guide "Traduction mode d'emploi" annexés au présent code de bonne pratique.

6. Le Groupe thématique..... et la DG..... s'efforcent, par un dialogue permanent, de maintenir et de développer des rapports de collaboration étroite, à tous les niveaux, entre leurs services respectifs.

7. Le présent code de bonne pratique prend effet le .....

   Pour la Direction générale.....

   Pour le Service de traduction, le Groupe thématique.....

   Bruxelles, le .../..../...

Annexe 5

Tableau de catégorisation des documents

Code	Catégorie
1	**Propositions législatives des institutions européennes et actes autonomes**
2	**Documents non législatifs** (documents politiques) Exemples: Livres verts, Livres blancs, communications, etc.
3	**Documents liés aux activités de gestion de la Commission** dans le cadre de politiques communes, de programmes d'action, de l'administration interne, etc. Appels d'offres, appels à propositions et documents afférents
4	**Relations avec les institutions** Exemples: rapports périodiques, questions écrites, réponses au Parlement, au Conseil et à la Cour des comptes, mémoires pour la Cour de justice, suites données, etc.
5	**Schémas d'intervention et discours**
6	**Communications:** communiqués de presse
7	**Publications** (sous format papier et électronique), sites web, contributions à des conférences
8	**Correspondance** à l'entrée et à la sortie
9	**Autres documents rédigés dans les DG** Exemples: études, convocations, ordres du jour et comptes rendus de réunion, etc.
10	**Documents reçus par les DG** provenant des États membres, des citoyens

Annexe 6

Systran - Profil des utilisateurs

Utilisateurs	Langues cibles	Pages produites en 2000	En % du total pour le SDT	En % du total général
SDT	Espagnol	81 000	44 %	
	Français	32 000	17 %	
	Anglais	18 000	10 %	
	Autres (développement compris)	54 000	29 %	
	Total pour le SDT	**185 000**	**100 %**	**34 %**
Reste de la Commission		236 000		43 %
Autres institutions de l'UE		57 000		10 %
Autres organes de l'UE		4 000		7 %
Utilisateurs externes		64 000		12 %
Total général		**546 000**		**100 %**

Source: SDT, rapport sur les statistiques d'utilisation de Systran en 2000

Annexe 7

CALENDRIER DU PROGRAMME D'ACTION DU SDT

En cours	Définition progressive des documents ayant trait aux activités fondamentales de la Commission sur la base de la catégorisation des documents et conjointement avec les clients
Mars 2002	Enquête sur les besoins des clients
Juin 2002	Définition de critères d'assurance-qualité
2002	Mise en oeuvre des procédures et des méthodes de travail qui seront adoptées dans le cadre des mesures de simplification au sein de la Commission
Fin 2002	Mise en place de la facturation interne, avec des accords sur le niveau de service et un suivi par un groupe permanent
À partir de 2002	Gestion de l'enveloppe budgétaire du SDT de manière à permettre une allocation souple des ressources, notamment en sous-traitant, d'ici à 2005, jusqu'à 30 % des traductions de documents n'ayant pas trait aux activités fondamentales de la Commission
Juin 2002	Réexamen de l'équilibre des effectifs entre unités d'appui et unités de traduction
Juin 2002	Définition, dans le plan de gestion annuel du SDT pour 2003, d'indicateurs de performance et de performances de référence pour mesurer la productivité globale et pour évaluer la qualité professionnelle, les procédures, les mécanismes d'allocation des ressources et les structures, sur la base d'une étude stratégique
Mars 2002.	Plan pour la création d'antennes locales de traduction dans les pays candidats
Janvier 2002	Examen, conjointement avec les services de traduction des autres institutions de l'Union européenne, des économies d'échelle pouvant découler de synergies de fonctionnement
Mars 2002	Plan triennal pour l'investissement dans l'innovation
Mars 2002	Proposition de réaménagement de la structure du SDT